

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL****SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO  
FEDERAL**

Ouvidoria

**CURRÍCULO PADRÃO****CURRÍCULO PADRÃO PARA OUVIDORES - REDE SIGO-DF****1. INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Nome: Nilva Oliveira Bastos

Cargo efetivo: Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde

Cargo comissionado: Ouvidora da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do DF

**2. FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

Instituição: Centro Universitário UniSEB Interativo (União de Cursos Superiores COC – UNICOC)

**3. CURSOS REALIZADOS**

- Curso Quintas de inovação - Papo de ouvidoria: Qualidade da resposta. EGOV. Carga Horária: 4 horas. 11/04/2024
- Curso Produzindo Resultados de Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 12 horas. 15/06/2023
- Curso Modelo de Governança para os Comitês Internos de Governança. EGOV. Carga Horária: 20 horas. 19/05/2023
- Curso Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 03/05/2023
- Curso Canva para Ouvidores. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 05/04/2023
- Curso Linguagem Simples. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 21/09/2022
- Curso Transparência, Ética e Controle Social. EGOV. Carga Horária: 35 horas. 01/09/2022
- Curso Atendimento Inclusivo e acessível em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 15/07/2022
- Curso Análise de Denúncia no Âmbito Correccional. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 14/06/2022
- Curso Gestão de Riscos e Integridade. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 17/05/2022
- Curso Planejamento Estratégico em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 26/04/2022
- Curso Formação em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 20 horas. 06/10/2021
- Curso Gestão de Conflitos em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 16/09/2021
- Curso Gestão de Riscos e Integridade. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 09/09/2021

- Curso Atendimento Inclusivo e acessível em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 02 horas. 03/09/2021
- Curso Planejamento Estratégico em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 02 horas. 17/08/2021
- Curso LGPD aplicada às Ouvidorias Públicas. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 11/08/2021
- Curso Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 04/08/2021
- Curso Qualidade da Resposta em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 19/07/2021
- Curso Gestão de Riscos e Integridade. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 07/07/2021
- Curso Assédio na Administração Pública – Combate e Prevenção. EGOV. Carga Horária: 12 horas. 12/02/2021
- Curso de Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria. CGDF. Carga Horária: 2h40. 01/10/2020
- Curso de Carta de Serviços. CGDF. Carga Horária: 2 horas. 24/09/2020
- Programa de Formação em Ouvidoria – Qualidade da Resposta de Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 04/09/2019
- Programa de Formação em Ouvidoria – Gestão do Atendimento de Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 25/04/2019
- Programa de Formação em Ouvidoria – Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 11/04/2019
- Programa de Formação em Ouvidoria – Inteligência e Governança em Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 03/04/2019
- Programa de Formação em Ouvidoria – Carta de Serviços. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 27/03/2019
- Programa de Formação em Ouvidoria – Inicialização em Ouvidoria – Módulo I. EGOV. Carga Horária: 20 horas. 15/03/2019
- Workshop sobre a Legislação e Aplicabilidade da Lei de Acesso a Informação. EGOV. Carga Horária: 2h30. 27/09/2018
- Programa de Formação em Ouvidoria – Módulo: Painel de Ouvidoria. Carga Horária: 08 horas. 18/09/2018
- Programa de Formação em Ouvidoria – Módulo: Qualidade da Resposta de Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 11/09/2018
- Programa de Formação em Ouvidoria – Módulo: Carta de Serviços. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 16/08/2018
- Oficina de Aprendizagem em Ouvidoria – Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em Processos de Trabalho da Ouvidoria. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 23/10/2017
- Oficina de Aprendizagem em Ouvidoria – Ouvidoria Como Ferramenta de gestão. EGOV. Carga Horária: 08 horas. 28/06/2017
- Oficina de Aprendizagem em Ouvidoria – Carta de Serviços. EGOV. Carga Horária: 04 horas. 15/05/2017
- II Workshop sobre a Lei de Acesso a Informação e o Sistema Eletrônico de Informações. SEPLAG. Carga Horária: 2h30. 24/08/2017

- 11º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias. Instituto Brasileiro pró-Cidadania. Carga Horária: 16 horas. 26/10/2017
- Curso de Acompanhamento de Serviços de Ouvidoria - Avançado. EGOV. Carga Horária: 24 horas. 19/08/2016
- Palestra: Ouvidoria – Lugar de Comunicação. EGOV. Carga Horária: 2 horas. 05/04/2016.
- Curso de Carta de Serviços ao Cidadão. EGOV. Carga Horária: 3 horas. 23/04/2015
- Projeto Caravanas das Ouvidorias – Rumo ao Sistema Participativo – Etapa Centro-Oeste. CGU. 25/07/2013
- 1º Seminário Brasileiro de Ouvidorias Hospitalares do Sistema Nacional de Ouvidorias. GHC. Carga Horária: 12 horas. 22/08/2013
- Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman. ABO. Carga Horária: 16 horas. 08/08/2012
- Curso de Gestão de Conflitos em Ouvidoria – Ênfase em Negociação e Mediação. Instituto Nacional de Capacitação – INC. Carga Horária: 16 horas. 29/06/2012
- Curso de Gestão de Ouvidoria no Setor Público – Ênfase na Comunicação. Instituto Nacional de Capacitação – INC. Carga Horária: 16 horas. 31/05/2012
- Capacitação em Ouvidoria do SUS. Ministério da Saúde. Carga Horária: 14 horas. 17/06/2011
- Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS. Ministério da Saúde. Carga Horária: 24 horas. 25/08/2011
- Curso de Capacitação em Ouvidorias do SUS – Universidade Aberta do SUS -MS. Carga Horária: 90 horas. 06/12/2010
- Curso de Atualização de Ouvidores – SGA/GDF. FGV. Carga Horária: 80 horas. 18/05/2004

#### 4. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do DF. Cargo: Ouvidora. Nomeação: 21/01/2019 DODF nº 07 de 21/01/2019
- Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá. Cargo: Ouvidora. Período: 08/10/2018 à 31/12/2018 DODF nº 102 de 08/10/2018
- Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde. Cargo: Assessor Técnico da Unidade Setorial de Ouvidoria/SES. Período: 15/12/2017 à 21/09/2018 DODF nº 239 de 15/12/2017
- Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá. Cargo: Ouvidora. Período: 31/08/2015 à 20/06/2017 DODF nº 22 de 31/08/2015
- Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde. Cargo: Chefe do Núcleo de Sistemas de Informação/OUVIDORIA/SES. Período: 13/12/2011 à 13/04/2015 DODF nº 237 de 13/12/2011
- Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde. Cargo: Assistente da Ouvidoria/SES. Período: 11/02/2011 à 13/12/2011 DODF nº 30 de 11/02/2011
- Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde. Cargo: Secretária Administrativa da Ouvidoria/SES. Período: 27/08/2010 à 10/02/2011 DODF nº 166 de 27/08/2010



Documento assinado eletronicamente por **NILVA OLIVEIRA BASTOS - Matr.0278522-6, Ouvidor(a)**, em 25/04/2024, às 13:57, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=139384140)  
verificador= **139384140** código CRC= **0FB9C297**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Públicas, lote B, Bloco A-15 - Bairro Zona Industrial (Guará) - CEP 71215-000 - DF  
3306-5006

00480-00000275/2022-93

Doc. SEI/GDF 139384140